

# Customer Experience

Was unsere Kunden von  
morgen erwarten

baur.



# Die BAUR-Gruppe stellt sich vor

- > Online-Handel
- > Handelsnahe Dienstleistungen
- > Financial Services



2.986  
Mitarbeiter\*innen<sup>1</sup>



1 Milliarde Euro  
Umsatz<sup>2</sup>



Deutschland,  
Österreich, Schweiz



Burgkunstadt,  
Oberfranken

1925

fast 100 Jahre  
Unternehmensgeschichte

**otto group**

seit 1997  
Member of the Otto Group

**BAUR GRUPPE**

Member of the otto group



<sup>1</sup> Stand: 31.08.2022 | <sup>2</sup> Außenumsatz nach IFRS 15, GJ 21/22

## Unser Anspruch: „... vertrauenswürdig, personalisiert, abwechslungsreich“

### Ohne einen optimal aufgestellten Kundenservice geht es nicht!

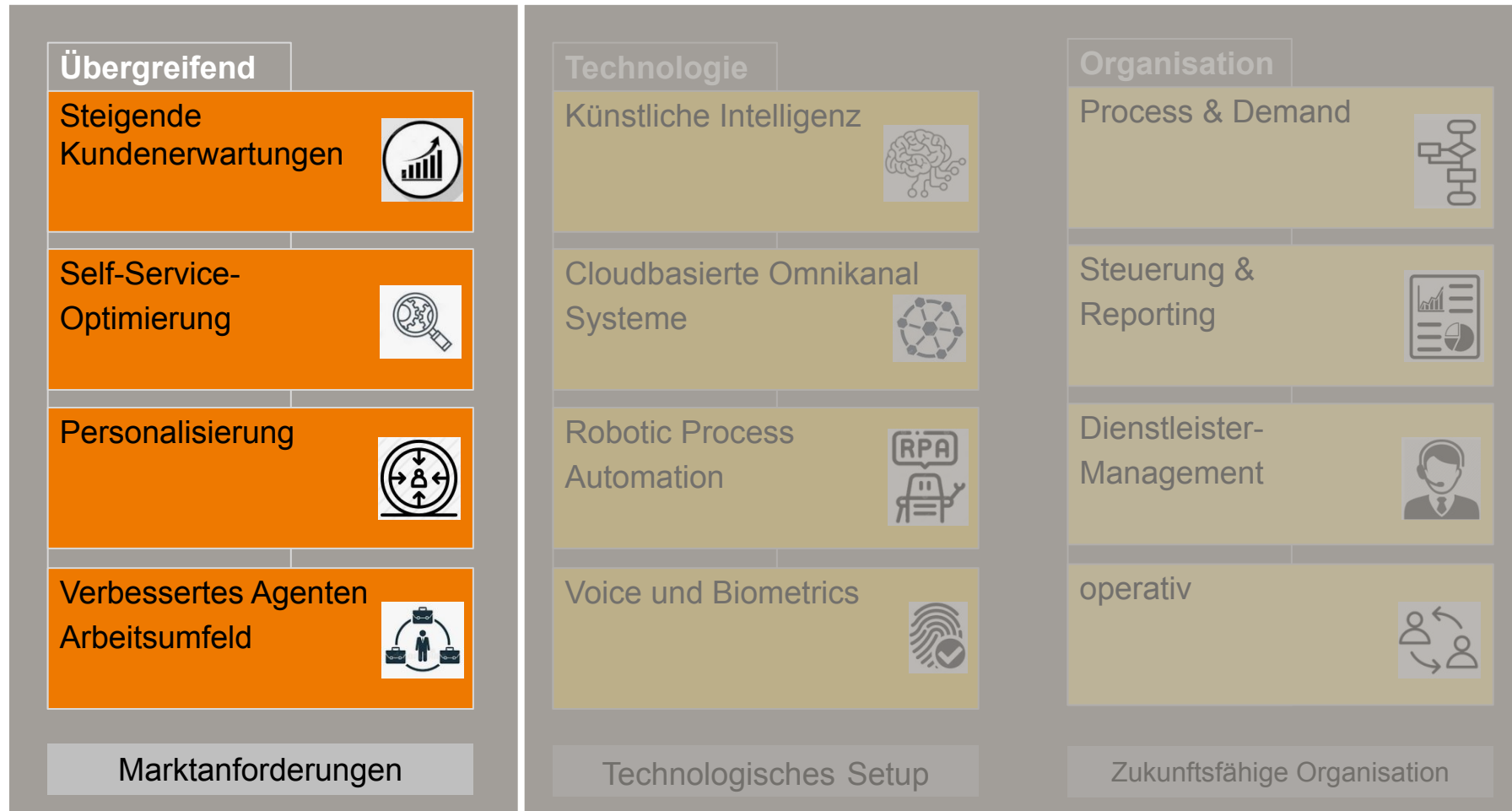
Kundenservice besitzt eine strategische Bedeutung. Wegen des direkten Kundenkontaktes steht und fällt mit ihm die Bindung an das Unternehmen.

Guter Service erhöht die Zahlungsbereitschaft.

Mit wachsenden Kundeanprüchen ändert sich auch der Kundenservice stetig.



# Overview



Quelle: pwc, Customer Service & Engagement 2022

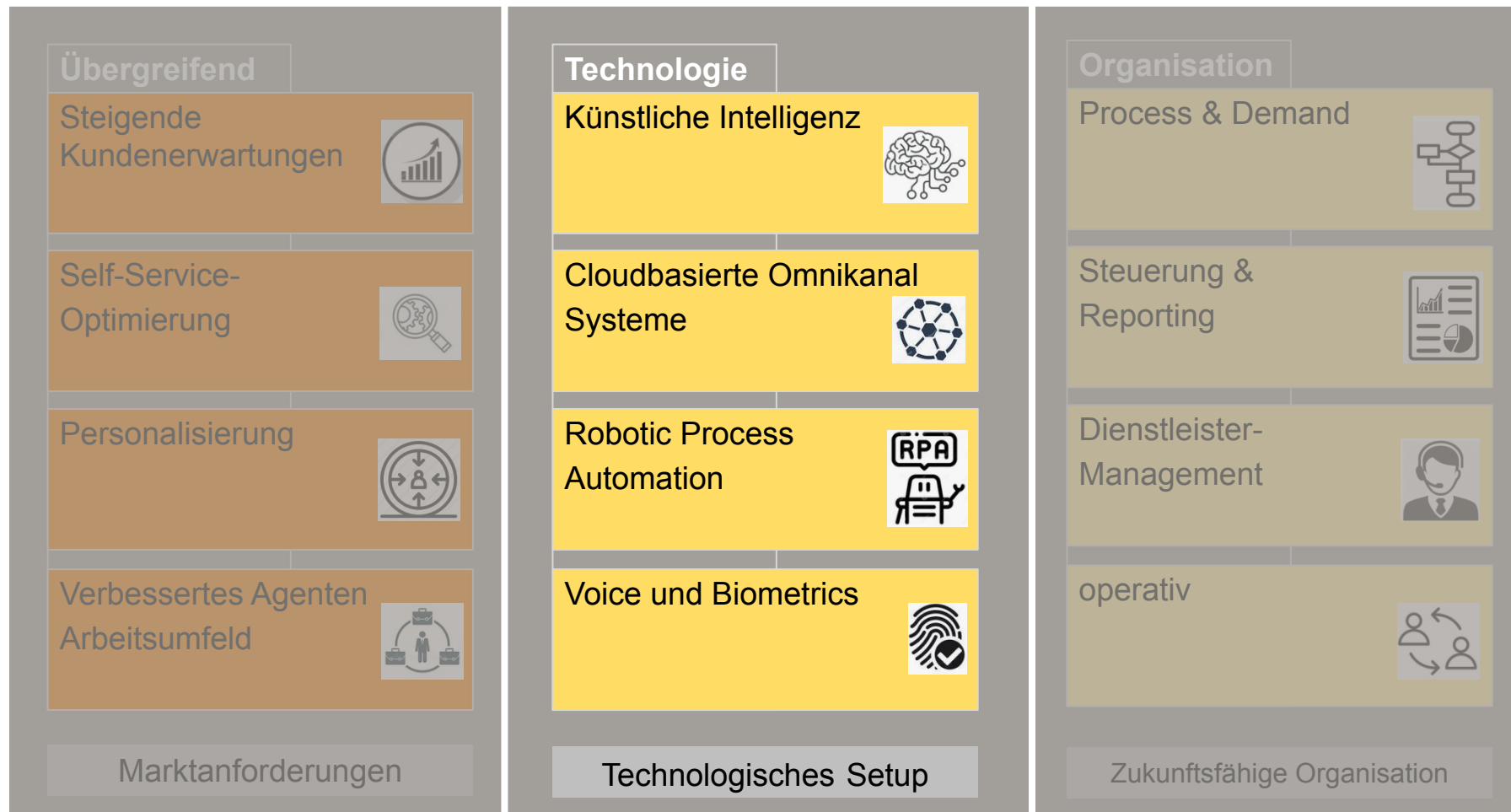
# Übergreifende Trends im Kundenservice

## Steigende Kundenerwartungen

- Digitale Kontaktkanäle
- 24/7 Verfügbarkeit
- Omnikanal-Service  konsistente Wechsel
- Digitalisierung von Prozessen und Strukturen
- Hohe Servicequalität
- Einfache Bedienbarkeit

Aktuelle Trends und Tendenzen für die Zukunft

# Overview

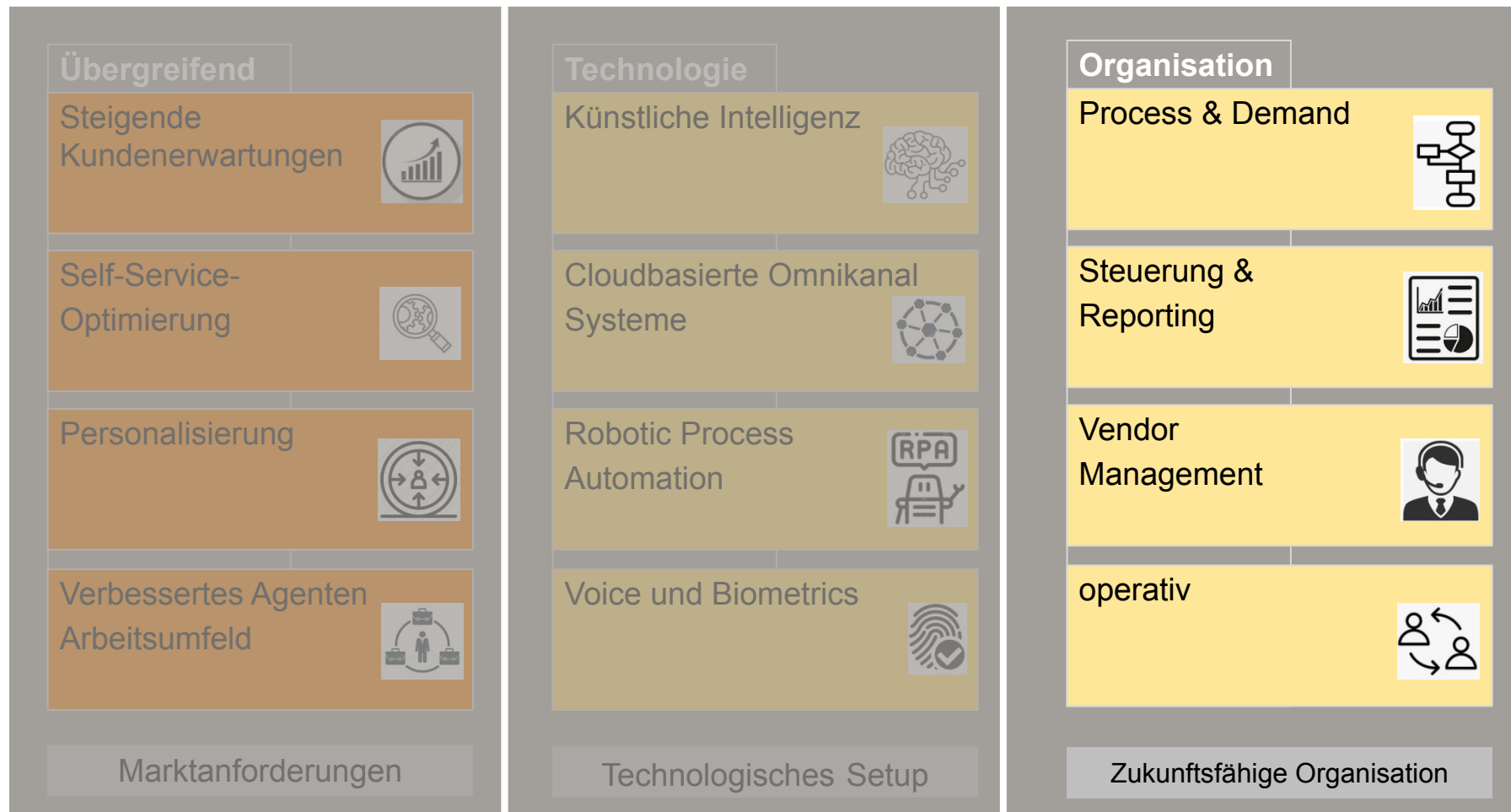


## Künstliche Intelligenz - KI

- Textklassifikation und Kategorisierung
- Informationsextraktion
- Speech to Text und Text to Speech
- Prozeßautomatisierung
- Kundenanliegen erkennen
- Auslesen von Dokumenten
- Automatisierte E-Mail Bearbeitung mit Schnittstelle zum Backend System

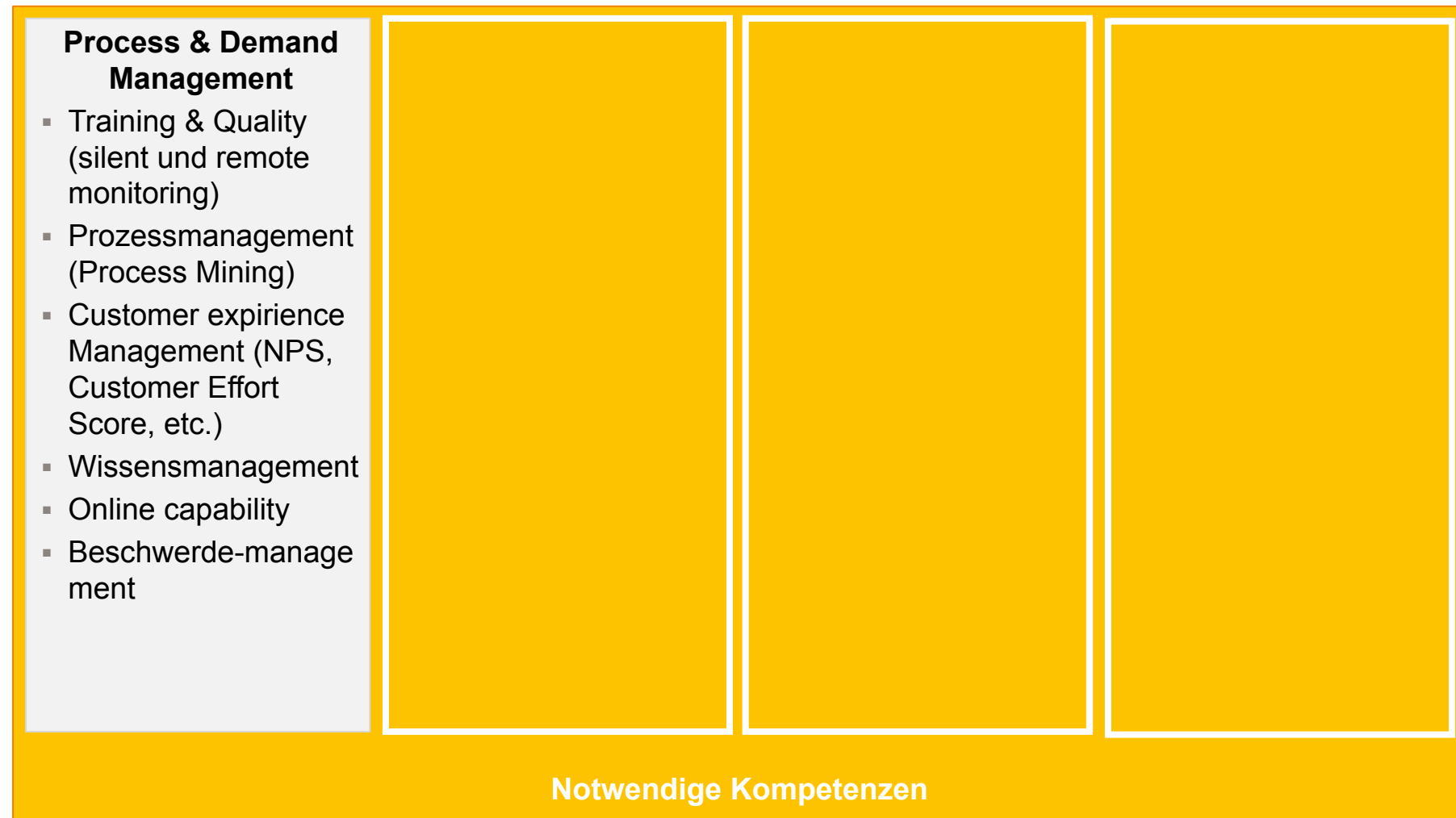
Aktuelle Trends und Tendenzen für die Zukunft

# Overview





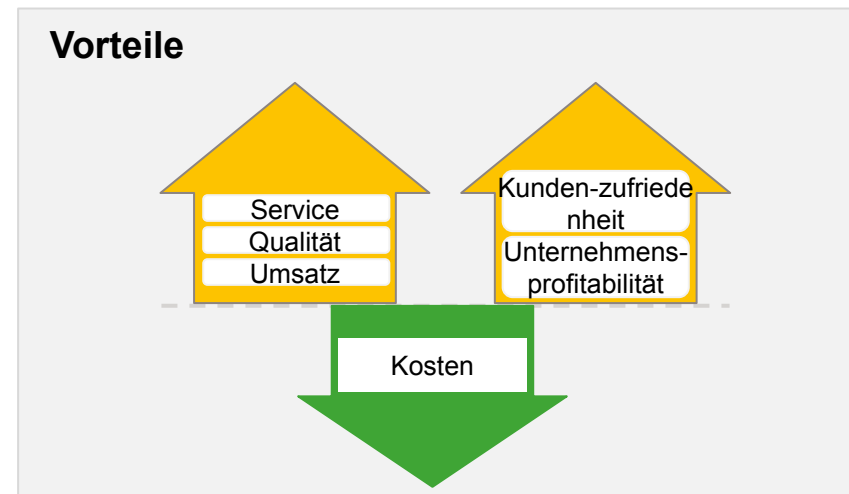
# Aufgabenschwerpunkte in der Organisation



# Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sichert langfristig die Qualität im Kundenservice

## Chancen

- Höhere **Kundenzufriedenheit** durch höhere **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Effizienteres Arbeiten** und **Kostenreduzierung** durch **Automatisierung**
- Mehr Transparenz durch **Digitalisierung**
- Optimierung der **customer journey** durch leicht bedienbare Oberfläche und nahtlose Weiterleitung
- **Erhöhung** der **FCR** und Verbesserung der E2E Prozesse
- **Eliminierung** nicht **wertschöpfender Kundenkontakte** (Kontaktreduzierung)
- **Gesamtbetrachtung** bewirkt dauerhaft eine Fokussierung auf Qualität und Kundenzufriedenheit



# • Herzlichen Dank

- Christian Huth
- Leiter Customer Service Steuerung
- Customer Experience & Service
- [christian.huth@baur.de](mailto:christian.huth@baur.de)